Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0834

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument heeft destijds met haar echtgenoot een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten voor een woning in Utrecht. De bank heeft deze geldlening opgeëist en de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen op de naam van de consument en van haar echtgenoot.
De Geschillencommissie heeft in een door de echtgenoot gestarte klachtprocedure geoordeeld dat de aan zijn naam gekoppelde 2-codering terecht in het CKI is geplaatst. De Geschillencommissie heeft voorts in die klachtprocedure geoordeeld dat gelet op de specifieke feiten en omstandigheden van dat geval de belangen bij handhaving van die registratie minder zwaar wegen dan het belang van de echtgenoot bij verwijdering ervan. Het is om deze redenen dat de bank de aan de echtgenoot gekoppelde bijzonderheidscode 2 diende te (laten) verwijderen.
De consument heeft gewezen op het oordeel van de Geschillencommissie in de klachtzaak van haar echtgenoot. De consument heeft verder aangevoerd dat de codering haar belemmert in het dagelijkse leven en ook een emotionele wissel trekt op het gezin als geheel. De consument heeft daarbij toegelicht dat het haar vanwege de codering niet lukt om met haar man en jongste zoon een hypothecaire financiering te verkrijgen.

De commissie heeft na weging van alle specifieke feiten en omstandigheden van dit geval geoordeeld dat de bank de bijzonderheidscodering 2 moet laten verwijderen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar zoons de heren [naam 1] en [naam 2]. De bank nam digitaal aan de hoorzitting deel. Namens de bank waren dit mevrouw [naam 3] en de heer [naam 4], beiden behandelaar beroepszaken.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar echtgenoot hebben in 2006 een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) bij de bank afgesloten voor een woning aan [adres 1] te Utrecht (hierna: de woning).

2.2 De bank heeft de geldlening op 22 januari 2020 opgeëist en op die datum de code 2 op de naam van de consument en haar echtgenoot laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De bank heeft de geldlening opgeëist omdat zonder haar toestemming de woning werd verhuurd.

2.3 De echtgenoot heeft na de aanzegging door de bank van de executie van de woning op 9 juli 2020 via een kort geding geprobeerd de executoriale verkoop van de woning te voorkomen. Dit verzoek heeft de rechter afgewezen op 21 oktober 2020. De bank heeft het huurbeding ingeroepen en is een procedure tegen de (onder)huurders gestart. De bank is hierop door de rechtbank op 28 oktober 2020 in het gelijk gesteld.

2.4 Hierna is de woning eind 2020 onderhands verkocht aan [bedrijfsnaam]. Vervolgens heeft de oudste zoon van de consument en haar echtgenoot de woning van [bedrijfsnaam] gekocht. Hierdoor kon de echtgenoot in de woning blijven wonen. De consument huurt woonruimte elders.

2.5 De echtgenoot heeft bij de Geschillencommissie Kifid in 2021 geklaagd over de aan zijn naam gekoppelde negatieve BKR-registratie. De Geschillencommissie heeft in die klachtprocedure geoordeeld dat de bijzonderheidscode 2 terecht in het CKI is geplaatst. Vervolgens heeft de Geschillencommissie na weging van de wederzijdse belangen geoordeeld dat de bank de bijzonderheidscode 2 in het CKI op de naam van de echtgenoot per 22 juli 2022 moet laten verwijderen, hetgeen ook is gebeurd.

2.6 In het op naam van de consument opgestelde kredietoverzicht uit het CKI gedateerd op 9 november 2022 staat de code 2 (opeising) geregistreerd per 22 januari 2020 en als werkelijke einddatum 1 februari 2021.

Verder staat daarop het adres van de consument te weten [adres 2] te Gorinchem vermeld, waar de consument woonruimte huurt. Deze BKR-registratie zal op grond van de bewaartermijn van vijf jaar automatisch worden verwijderd per 1 februari 2026.

2.7 De consument heeft de bank gevraagd de aan haar naam gekoppelde negatieve BKR-registratie te verwijderen, zoals de bank dat ook voor haar echtgenoot heeft gedaan. Nadat de bank dit verzoek van de consument heeft afgewezen, heeft de consument haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve codering die in het CKI aan haar naam is gekoppeld; volgens de consument betreft dit een A2- codering. Hiernaast vordert zij dat de bank haar € 180.000,- betaalt vanwege financiële en emotionele schade. De consument vordert hierover de wettelijke rente per 22 juli 2022. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

2.9 De echtgenoot is na de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid per 22 juli 2022 in staat een hypotheek aan te vragen. De consument, haar echtgenoot en kinderen gingen er toen van uit dat de negatieve registratie voor hen allebei verwijderd zou worden omdat die registratie vanwege dezelfde redenen is vermeld in het CKI.

2.10 De consument en haar echtgenoot zijn in gemeenschap van goederen gehuwd; zij zijn niet gescheiden en voeren thans een gemeenschappelijke huishouding. Tijdens de zitting vertelde de consument dat zij samen een nieuwe start willen maken in de woning waarvan hun oudste zoon eigenaar is.

2.11 Het feit dat vanwege de codering van de consument de woning door haar, haar echtgenoot en jongste zoon niet in eigendom kan worden verworven is van grote invloed op zowel de gezondheid van haar echtgenoot als van haar zelf, maar trekt ook een emotionele wissel op het gezin, zo vertelde de consument tijdens de zitting. Doordat de woning niet van de oudste zoon kan worden gekocht, is hij niet in staat zelf een woning te kopen voor zijn jonge gezin. Dit alles leidt tot veel onrust en roept veel spanningen op waarbij de positie van de consument centraal staat. Een ander punt is dat de rente de afgelopen tijd is gestegen en ook dat is in hun nadeel. Volgens de consument volgt uit de door hun adviseur gemaakte berekeningen dat zij, haar echtgenoot en hun jongste zoon financieel in staat zijn een financiering voor de woning te krijgen.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument waarop de commissie bij de beoordeling op in zal gaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank de aan consument gekoppelde bijzonderheidscode 2 moet laten verwijderen als ook over de vraag of de bank de gevorderde schade aan haar moet betalen.

3.2 De bank is als aanbieder van krediet verplicht deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie: het CKI dat door BKR wordt bijgehouden. De bank is als deelnemer gebonden aan het algemeen reglement CKI waarin nadere regels staan over de krediet-registratie. Zo dient de bank achterstanden en bijzonderheden zoals opeising van de geldlening te melden in het CKI.

Er staat geen A-code in het CKI

3.3 Allereerst stelt de commissie vast dat aan de naam van de consument geen A-code is gekoppeld. Dit volgt uit het door de consument overgelegde kredietoverzicht uit het CKI van het BKR. Het is dan ook om deze reden dat dit onderdeel van de vordering zal worden afgewezen.

De registratie van de bijzonderheidscode 2 is technisch juist

3.4 De commissie stelt voorts vast dat de bank de lening heeft opgeëist en die opeising door middel van de bijzonderheidscode 2 in het CKI heeft laten registreren. De bank heeft daarmee overeenkomstig de voorschriften van het CKI gehandeld. Dit betekent dat de registratie van de bijzonderheidscode 2 technisch juist is en verwijdering op deze grond niet is gerechtvaardigd.

Juridisch kader

3.5 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1]

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat diens persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.9 De commissie heeft de argumenten van de consument en de bank en hun wederzijdse belangen tegen elkaar afgewogen en is tot de conclusie gekomen dat vanwege de in dit specifieke geval aan de orde zijnde feiten en omstandigheden de bijzonderheidscode 2 moet worden verwijderd. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

3.10 De bank voert diverse argumenten aan om de code 2 niet te laten verwijderen. Allereerst stelde de bank dat de vordering van de consument moet worden afgewezen wegens het ontbreken van een eigen belang. Enerzijds omdat de consument woonruimte huurt en anderzijds omdat de verklaringen van de consument over haar persoonlijke situatie niet op waarheid berusten en haar wens om nu weer samen met haar echtgenoot verder te willen, ongeloofwaardig moet worden geacht. De bank voegde hieraan toe dat uit een aan haar toegestuurde koopovereenkomst volgt dat de consument slechts toestemming geeft voor de koop van de woning conform artikel 1: 88 Burgerlijk Wetboek. En dat de consument ingevolge die koopovereenkomst geen verkrijger of geldnemer wordt van de woning. De commissie overweegt als volgt.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

3.11 Het is de commissie voldoende gebleken dat de consument een eigen belang heeft bij haar verzoek tot verwijdering van de codering, namelijk het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een woning. De consument heeft dit tijdens de zitting ook nader toegelicht, zie hiervoor onder 2.10 en 2.11. Dat de bank de wens van de consument om met haar echtgenoot een nieuwe start te maken in de woning, ongeloofwaardig vindt, maakt dit niet anders.

3.12 Bovendien is tijdens de zitting duidelijk geworden dat de bank haar stellingen over het ontbreken van een eigen belang bij de consument baseerde op een koopovereenkomst voor de woning die inhoudelijk afwijkt van de koopovereenkomst die onderdeel is van het dossier. In de koopovereenkomst die in het dossier zit staan namelijk de jongste zoon, de echtgenoot en de consument als kopers genoemd van de woning.

3.13 Verder voert de bank aan dat de codering gehandhaafd moet blijven omdat de financieringsaanvraag niet haalbaar is, vanwege de financiële positie van de consument en die van haar echtgenoot. De consument bestrijdt dit standpunt en stelt dat de geraadpleegde hypotheekadviseur van mening is dat de financieringsaanvraag van de consument, haar echtgenoot en hun jongste zoon wel haalbaar is.

3.14 Het staat de bank uiteraard vrij zich over de haalbaarheid van deze financierings-aanvraag uit te spreken, doch de beoordeling daarvan ligt bij een geldverstrekker. Het enkele feit dat de financieringsaanvraag zou kunnen worden afgewezen is onvoldoende om aan te kunnen nemen dat de consument geen belang heeft. In het kader van de onderhavige procedure stelt de commissie vast dat haar van een problematische schuldensituatie van de consument niets is gebleken en in het CKI geen andere negatieve registraties staan.

3.15 De bank voert tot slot aan dat het belang om de codering te handhaven ook gelegen is in het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank wijst erop dat de consument in strijd met de contractuele afspraken met de bank heeft gehandeld door zonder haar schriftelijke toestemming de woning te verhuren. De bank heeft hiermee haar belang voldoende aangetoond.

3.16 Ondanks dat de bank hiermee haar belang voldoende heeft aangetoond is de commissie van oordeel dat vanwege de bijzondere feiten en omstandigheden in dit geval de belangenafweging in het voordeel van de consument dient uit te vallen.

3.17 Hiervoor wordt mede van belang geacht dat tijdens de zitting duidelijk is geworden dat de codering een groot effect heeft op de gezondheid en het welzijn van de consument, haar echtgenoot en hun gezin. Een gegeven dat in dit geval zwaar meeweegt. Ook het feit dat de vordering van de bank geheel is voldaan, wordt bij de belangenafweging betrokken alsmede dat van problematische betalingssituaties niets is gebleken en in het CKI geen andere negatieve registraties staan. Wat deze aspecten betreft biedt het dossier geen steun voor het risico van overkreditering.

3.18 Het is om al deze overwegingen dat de commissie van oordeel is dat de belangenafweging in dit geval in het voordeel van de consument dient uit te vallen. Dit betekent dat de aan de naam van de consument gekoppelde codering verwijderd dient te worden. Dit wordt niet anders door de verwijzing door de bank naar de uitspraak in de zaak van de Geschillencommissie (2022-0872) over een verboden verhuur situatie en waarin het belang van financiële stabiliteit werd benadrukt. Uiteindelijk moet in elke zaak op basis van de specifieke omstandigheden worden geoordeeld of het belang van de consument bij verwijdering van de codering zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. Zoals hiervoor is toegelicht is de commissie van oordeel dat daarvan in dit geval sprake is.

Schadevordering

3.19 De commissie ziet geen aanleiding om de vordering van de consument van € 180.000,- toe te wijzen. De reden hiervoor is dat deze vordering niet voldoende is onderbouwd. Zo is niet toegelicht hoe dit bedrag is opgebouwd en waarom deze schade zou zijn geleden als gevolg van het feit dat de codering was geregistreerd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd de aan de naam van de consument gekoppelde bijzonderheidscode 2 in het CKI laat verwijderen.

De commissie wijst af het meer of anders gevorderde.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit AVG en Reglement CKI

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) *„**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;*
2) *„**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;*

(...)

Artikel 6

1. *De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*
   a) *de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;*
   b) *de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;*
   c) *de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*
   d) *de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;*
   e) *de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;*
   f) *de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.*

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. *De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:*

a) *de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;*
b) *de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;*
c) *de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;*
d) *de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;*
e) *de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*
f) *de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.*

(...)

Artikel 21

1. *De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.*

(...)